INFORMATION IN LEICHTER SPRACHE

Dienstcharta

Ambulanter Betreuungsdienst Tauferer-Ahrntal, Bruneck-Umgebung, Hochpustertal und Gadertal

Auf dem Bild sind eine Nutzerin und eine Mitarbeiterin beim Spazieren gehen zu sehen.

La carta del servizio è disponibile anche in lingua italiana

Die Dienstcharta wurde von unseren Mitarbeitern mit bestem Wissen und Gewissen in Leichte bzw. Einfache Sprache übersetzt, ist jedoch nicht formal geprüft worden.

Aktualisiert: Juni 2026

Das ist der Inhalt:

1. Vorwort
2. Was wird angeboten?
3. Für wen ist das Angebot?
4. Unsere Dienstzeiten
5. Was bietet der Ambulante Betreuungsdienst am Wohnort und in den Tagesstätten an?
6. Wo und wie können die Leistungen angefragt werden?
7. Wie funktioniert der Erstkontakt?
8. Anlaufstelle für Pflege- und Betreuung
9. Zusätzliche Angebote
10. Wie oft können die Leistungen des Ambulanten Betreuungsdienstes in Anspruch genommen werden?
11. Die Kosten
12. Abmeldung der Leistung
13. Unsere Grundsätze in der Pflege
14. Wie arbeiten wir?
15. Wer arbeitet im Ambulanten Betreuungsdienst?
16. Qualitätssicherung und Aktualisierung der Dienstcharta
17. Das Ehrenamt im Ambulanten Betreuungsdienst
18. Rechte und Pflichten der Bürger
19. Wenn Sie nicht zufrieden sind oder Vorschläge einbringen möchten
20. Wo finden Sie uns?
21. Anlage: Vorlage für schriftliche Beschwerden, Vorschlägen und Anregungen

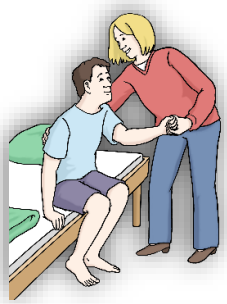
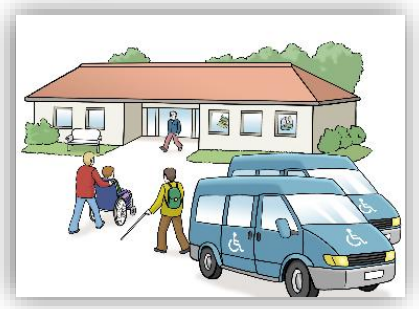
1. Vorwort

Die Menschen werden immer älter, und sie benötigen somit im Alter Hilfe und Pflege.

2. Was wird angeboten?

Hilfestellungen für Menschen, die Pflege benötigen.

Es gibt hier verschiedene Möglichkeiten, zum Beispiel:

 	Menschen werden **zu Hause** von Pflegepersonen betreut und gepflegt ODER Betreuung in einer **Tagessstätte** vor Ort in den Gemeinden.

	Ziel des Dienstes ist es: • helfen, • beraten, • begleiten, • pflegen und • unterstützen.

3. Für wen ist das Angebot?

	Alle Menschen, die Hilfe, Pflege und Betreuung benötigen.

4. Unsere Dienstzeiten

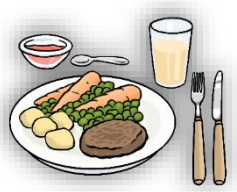
Es gibt je nach Dienst verschiedene Dienstzeiten.

5. Was bietet der Ambulante Betreuungsdienst am Wohnort und in den Tagesstätten an?

Am Wohnort:

	• Die Mitarbeiter **beraten** die Nutzer und die Angehörigen. • **unterstützen** bei der Körperpflege. • **helfen** bei der Haushaltsführung. • machen Spaziergänge oder Erledigungen.

Essen auf Rädern:

	Dort liefern wir eine warme Mahlzeit nach Hause.

Leistungen in den Tagesstätten:

	Dort bieten wir Hilfe bei der Körperpflege.

6. Wo und wie können die Leistungen angefragt werden?

Im Einzugsgebiet der Bezirksgemeinschaft Pustertal gibt es **die 4 Sozialsprengel**. Der Antrag kann im jeweiligen Büro des Ambulanten Betreuungsdienstes gestellt werden.

Tauferer-Ahrntal	Bruneck Umgebung	Hochpustertal	Gadertal

7. Wie funktioniert der Erstkontakt?

In einem ersten Gespräch ist es möglich, über **Anliegen, Wünsche** und **Vorstellungen** zu sprechen.

Anschließend wird gemeinsam der **Pflege- und Betreuungsbedarf ausgearbeitet** und die Art und Häufigkeit der Besuche ausgemacht.

8. Anlaufstelle für Pflege und Betreuung

In allen 4 Sozialsprengeln gibt es seit **2016** eine Anlaufstelle für Pflege und Betreuung.

Sie leisten Hilfe beim:

- Antrag um **Pflegegeld**
- **Informationen** zu verschieden Betreuungsangeboten

Sozialsprengel Bruneck- Anlaufstelle Pflege und Betreuung Dantestraße 2H, 39031 Bruneck Telefon: **0474 53 78 70** Sie können eine E-Mail schreiben an: bruneck@anlaufstelle.bz.it
Sozialsprengel Tauferer-Ahrntal - Anlaufstelle Pflege und Betreuung Hugo-von-Taufers-Straße 19, 39032 Sand in Taufers Telefon: **0474 67 80 08** Sie können eine E-Mail schreiben an: tauferer-ahrntal@anlaufstelle.bz.it

Sozialsprengel Hochpustertal - Anlaufstelle Pflege und Betreuung In der Au 6, 39038 Innichen Telefon: **0474 91 99 07** Sie können eine E-Mail schreiben an: hochpustertal@anlaufstelle.bz.it
Sozialsprengel Gadertal Picolin 48, 39030 St. Martin in Thurn Telefon: **0474 58 61 23** Sie können eine E-Mail schreiben an: gadertal@anlaufstelle.bz.it

9. Zusätzliche Angebote

Neben der **Pflege zu Hause**, in den **Tagesstätten** und die **Unterstützung der pflegenden Angehörigen** gibt es immer wieder Angebote zum Beispiel:

- Beratung bei speziellen Bedürfnissen z.B. zum Thema Demenz
- Fortbildungen zum Thema „Zu Hause pflegen und betreuen“
- verschiedene Selbsthilfegruppen
- Tipps für pflegende Angehörige
- Kurzvideos

10. Wie oft können die Leistungen des Ambulanten Betreuungsdienstes in Anspruch genommen werden?

Die Betreuungszeit und die **Häufigkeit** der Leistungen hängen von den Bedürfnissen der Personen und vom verfügbaren Personal ab.

11. Was kosten die Leistungen des Ambulanten Betreuungsdienstes?

Einen Teil bezahlt man **selbst**. Der zu bezahlende Beitrag wird anhand des **Einkommens** und **Vermögens** der jeweiligen Person berechnet. Man hat auch die **Möglichkeit**, um eine **Tarifbegünstigung anzusuchen**.

12. Abmeldung der Leistung

Wenn die Leistungen des Ambulanten Betreuungsdienstes **nicht mehr benötigt werden**, müssen diese **frühzeitig abgesagt** werden.

13. Unsere Grundsätze in der Pflege

	Im **Mittelpunkt** stehen die Nutzer mit ihren Bedürfnissen.

Wie arbeiten wir?

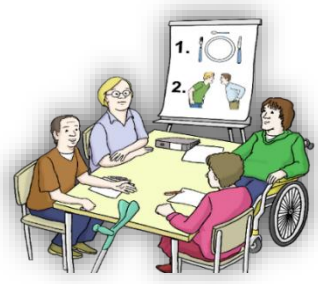
Der Umgang mit den pflegenden Menschen ist **individuell**, **wertschätzend** und **respektvoll**.

14. Wer arbeitet im Ambulanten Betreuungsdienst?

Im Ambulanten Betreuungsdienst arbeiten **ausgebildete Mitarbeiter**. Zum Beispiel: Sozialbetreuer und Pflegehelfer

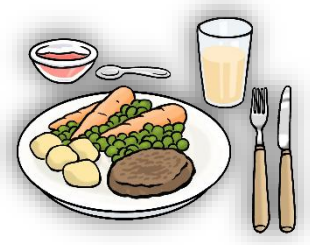
15. Qualitätssicherung und Aktualisierung der Dienstcharta

Der Ambulanten Betreuungsdienst ist bestrebt, die Qualität der Leistungen ständig zu verbessern durch folgende Maßnahmen:

	• regelmäßige **Weiterbildungen** für die Mitarbeiter • **Teambesprechungen** • **Befragungen** zur Zufriedenheit der Nutzer und vieles mehr.

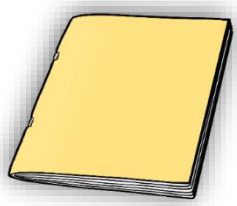
16. Das Ehrenamt im Ambulanten Betreuungsdienst

Es gibt **freiwillige Helfer,** die miteinbezogen werden zum Beispiel bei:

	Der Auslieferung von Essen auf Rädern.

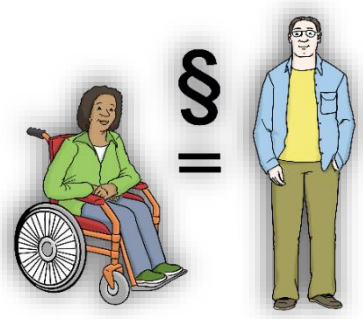
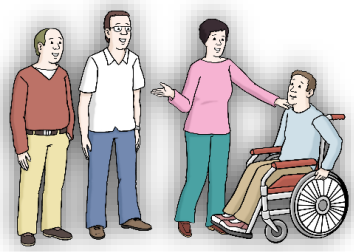
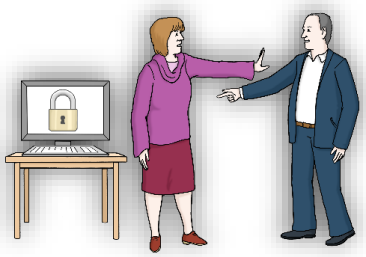
17. Rechte und Pflichten der Bürger

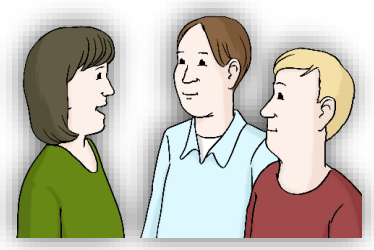
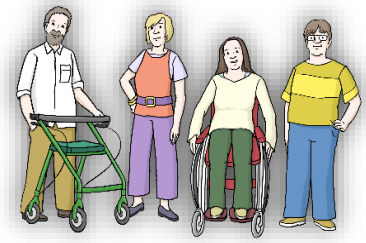
Die Nutzer haben das Recht, vor der Inanspruchnahme eines Dienstes genauestens **informiert** zu werden.

	Sie bekommen Infos über den Dienst, die Kosten und die Tarife. Sie erhalten die jeweilige Dienstcharta.
	Die Dienstcharta ist ein Heft. In diesem Heft steht alles, was wichtig ist.

Die Dienstcharta ist das Dokument, das die Bezirksgemeinschaft Pustertal und ihre Strukturen nach außen darstellt.

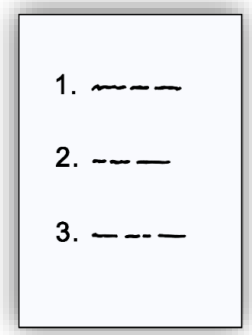
Die Dienstcharta wird jährlich überarbeitet.

	**Recht auf Gleichbehandlung** Sie werden gleichbehandelt wie alle anderen.
	Recht auf Mitbestimmung Sie haben das Recht mitzureden. Jeder kann seine Meinung sagen. Jeder kann Vorschläge machen.
	**Recht auf Wahrung der Würde der Person** Sie werden respektvoll und wertschätzend behandelt.
	**Recht auf Datenschutz** Mit den persönlichen Daten wird vertraulich und verantwortungsvoll umgegangen. Das ist zum Beispiel der Name, Alter, Fotos, Gesundheitsdaten, Religion …

	Recht auf Transparenz und Zugang zu den Unterlagen Sie werden über Entscheidungen, die Sie betreffen, informiert. Sie können sich Informationen, die Sie betreffen, ansehen.
	**Recht auf Vorschläge und Beschwerden** Sie können Beschwerden und Vorschläge machen.
	**Gemeinschaft pflegen** Wir sind nett zueinander und respektieren uns. Wir gehen höflich, freundlich und respektvoll miteinander um.
	Vereinbarungen respektieren Die Nutzer halten sich an die schriftlichen und mündlichen Vereinbarungen.
	Zahlungspflicht nachkommen Sie zahlen den verpflichtenden Beitrag.

18. Wenn Sie nicht zufrieden sind oder Vorschläge einbringen möchten

Es besteht jederzeit die Möglichkeit, Verbesserungsvorschläge und Beschwerden vorzubringen.

	Man kann mündlich oder schriftlich Vorschläge oder Beschwerden einbringen.

Autonome Provinz Bozen:
Abteilung Soziales
Telefon:
0471 41 82 10

Sektion Einsprüche
Kanonikus-Michael-Gamper-Str. 1
39100 Bozen
e-mail: soziales@provinz.bz.it
pec: soziales.politichesociali@pec.prov.bz.it

19. Wo finden Sie uns?

Sozialsprengel Gadertal Picolin 48 I-39030 St. Martin in Thurn Telefon: 0474 52 45 52 Sie können ein E-Mail schreiben an: sozialsprengel.gadertal@bzgpust.it PEC: spgadertal.disbadia@pec.bzgpust.it Öffnungszeiten der Büros: **Montag bis Freitag:** **von 08:30 bis 12:00 Uhr** nachmittags nach Vereinbarung	**Ansprechpersonen:** Sprengelleitung: Antonia Castlunger Betreuungsdienstleiterin des Ambulanten Betreuungsdienstes: Helga Trebo Stellvertretende Betreuungsdienstleiterin des Ambulanten Betreuungsdienstes: Anita Pedevilla Verwaltungsbeamter: Marino Verginer

Sozialsprengel Bruneck Umgebung Paternsteig 3 I-39031 Bruneck Telefon: 0474 55 55 48 Sie können ein E-Mail schreiben an: sozialsprengel.bruneck-umgebung@bzgpust.it PEC: spbruneck.disbrunico@pec.bzgpust.it Öffnungszeiten der Büros: **Montag bis Freitag:** **von 07:00 bis 12:00 Uhr**	**Ansprechpersonen:** Sprengelleitung: Hans Mitterhofer Betreuungsdienstleiterin des Ambulanten Betreuungsdienstes: Susanne Ungericht Stellvertretende Betreuungsdienstleiterin des Ambulanten Betreuungsdienstes: Evelyn Kronbichler Verwaltungsbeamtin: Oberjakober Angelika

Sozialsprengel Tauferer-Ahrntal Hugo-von-Taufers-Str. 19 I-39032 Sand in Taufer Telefon: 0474 6780 08 Sie können ein E-Mail schreiben an: sozialsprengel.ahrntal@bzgpust.it PEC: sptaufers.distures@pec.bzgpust.it Öffnungszeiten der Büros: **Montag bis Freitag:** **von 07:00 bis 12:00 Uhr**	**Ansprechpersonen:** Sprengelleitung: Ingrid Pfeifhofer Betreuungsdienstleiterin des Ambulanten Betreuungsdienstes: Verena Unterweger Stellvertretende Betreuungsdienstleiterin des Ambulanten Betreuungsdiens Barbara Plankensteiner Verwaltungsbeamtin: Birgit Gartner

Sozialsprengel Hochpustertal In der Au 6 I-39038 Innichen Telefon: 0474 91 99 99 Sie können ein E-Mail schreiben an: sozialsprengel.hochpustertal@bzgpust.it PEC: sphochpustertal.disaltapusteria@pec.bzgpust.it Öffnungszeiten der Büros: **Montag bis Freitag:** **Von 08:30 bis 12:00 Uhr**	**Ansprechpersonen:** Sprengelleitung: Patrizia Lahner Betreuungsdienstleiterin des Ambulanten Betreuungsdienstes: Irmgard Kahn Stellvertretende Betreuungsdienstleiterin des Ambulanten Betreuungsdienstes: Barbara Innerbichler Verwaltungsbeamtin: Helga Appenbichler

20. Anlage: Vorlage für schriftliche Beschwerden, Vorschlägen und Anregungen

An die Bezirksgemeinschaft Pustertal
Dantestr. 2
39031 Bruneck

Vorschläge und Anliegen an den Ambulanten Betreuungsdienst
Was Sie uns mitteilen möchten:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Geben Sie Ihre Kontaktadresse an, falls Sie eine schriftliche Antwort von uns erhalten möchten.
Wir verpflichten uns, Ihnen innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt (Protokolldatum) zu antworten.

_____
Vorname und Nachname

_____
Wohnort und Straße

_____
Telefonnummer

_____ _____
Datum Unterschrift